

お客さま本位の営業の「深化」

－ライフプランサポート活動－

お客さま本位の営業活動

中国銀行グループでは、従来からお客さまの資産形成に向けて、企業の社会的責任と公共的使命を自覚し、信頼の確立を図るため、社会的に有益な金融商品・サービスの開発、提供に努めてまいりました。

2017年より開始した長期経営計画「Vision2027未来共創プラン」では、「地域・お客さま・従業員と分かち合える豊かな未来を共創する」ことを長期ビジョンとして掲げ、個人のお客さまに対しては、お客さまの資産形成・資産管理・資産承継におけるお客さま本位の取組みにより、提供するサービスの質の向上に取り組んでいます。

中期経営計画「未来共創プラン ステージII」では、これまで取り組んできたお客さま本位の営業活動をより「深化」させるために、従来の金融業務の領域を超えた幅広いサービスの提供を通じ、お客さまに「信頼や信用」を超える「感動」をお届けすることを目指してまいります。



お客さま本位の
業務運営に関する方針

- お客さまの最善の利益の追求
- 利益相反の適切な管理
- 手数料等の明確化
- 重要な情報のわかりやすい提供
- お客さまにふさわしいサービスの提供
- 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

中期経営計画における取組み

個人マーケットにおいては、ライフスタイルの変化、情報社会の進展などを背景に、お客さまニーズの多様化、複雑化が進んでいます。

そのような背景のもと、当行グループは、個人のお客さまの一生を通じたライフプランサポートを実践するために、従来から実施している預り資産販売や個人ローンに加え、2021年2月より当行が提供する金融商品・サービスと、ビジネスマッチング企業が提供する非金融サービスを組合わせたサービスとして「お困りごと解決サポート」の取扱いを開始しました。

本サービスは、お客さまのシーンに合わせ、「くらし」「不動産」「介護」「終活・相続」の4種類にパッケージ化したものであり、お客さまの課題解決サポートを通じて地方創生に貢献いたします。

また、スマートフォンアプリやインターネット、コールセンターなどの非対面チャネルを強化し、あらゆるチャネルでお客さま一人ひとりのライフステージに応じた最適な情報・サービスが提供できるオムニチャネル体制の構築を目指します。

資産形成層やプレシニア層のお客さまに対しては、ライフプランセンターやローンセンターの強化、営業店の休日営業の制度化、スマートフォンアプリを通じたお客さまとの接点拡充とサービスを強化し、人生100年時代を見据えたお客さまの資産形成をサポートしてまいります。

シニア層、資産承継層のお客さまに対しては、これまでの資産運用のご相談業務のほか、楽しく安心なセカンドライフをお過ごしいただくための非金融サービスのご提供、遺言信託や資産承継など相続に向けたコンサルティング活動を強化し、次世代への円滑な資産移転をサポートしてまいります。

こうした取組みにより、お客さまのライフプラン全般のさまざまなニーズにお応えし、今まで以上にお客さまに満足と感動をご提供してまいります。

